

بررسی میزان فرسودگی شغلی کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها

محسن سپهری نیا^۱

چکیده

زمینه و هدف: اشتغال انسان به یک حرفه یا شغل خاص علاوه بر منافع ارزشمند متعددی که دارد مانند تأمین نیازهای مالی و روحی، می‌تواند معضلاتی نیز به همراه داشته باشد، از جمله اینکه به منبع عمده فشار روانی تبدیل گردد مشاغلی که از حساسیت و استرس بیشتری برخوردار هستند بالطبع فشار و خستگی روحی بیشتری را نیز به همراه خواهند داشت حرفه حفاظت از شخصیت‌ها از جمله این مشاغل است در این تحقیق با استفاده از روش توصیفی - پیمایشی جزئیات تأثیر حرفه حفاظت از شخصیت‌ها بر کارکنان شاغل در حرفه آن بررسی شده است هدف از این تحقیق شناخت میزان ابعاد مختلف فرسودگی شغلی کارکنان حفاظت از شخصیت‌هاست؛ بنابراین پرسش‌نامه استاندارد شده‌ای میان شاغلان حرفه حفاظت از شخصیت‌ها توزیع شد تا با بررسی شرایط کاری و روحی محافظان، میزان فرسودگی شغلی این افراد سنجیده شود.

روش‌شناسی: پس از تکمیل و جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها آزمون‌های آماری مختلف برای اعتبارسنجی و تعیین روایی و پایایی نتایج مورد استفاده قرار گرفتند در تحقیق حاضر، پایایی پرسش‌نامه به روش پیش آزمون^۲ سنجیده شد؛ بدین ترتیب که پس از انجام یک پیش‌آزمون به تعداد ۲۵ نفر و با استفاده از نرم‌افزار SPSS و با استفاده از روش آلفای کرونباخ برآورد پایایی گردید که ضریب محاسبه شده برابر ۷۲ درصد مبین پایایی پرسش‌نامه است.

یافته‌ها و نتیجه‌گیری: نتایج بررسی این تحقیق نشان داد که میانگین کسب‌شده پاسخ‌گویان در مورد فرسودگی شغلی در بعد فراوانی (۰/۸۲۶) و بعد شدت (۰/۹۹۶) بیشتر از میانگین نظری است آزمون t تک نمونه‌ای نیز نشان داد که بین میانگین نظری و میانگین تجربی در هر دو بعد فرسودگی شغلی تفاوت معناداری وجود دارد در واقع میزان فرسودگی در کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها در بعد شدت و فراوانی کمتر از حد متوسط بود؛ به نظر می‌رسد عوامل مدیریت، فردی و سازمانی به نحو مطلوبی در سازمان حفاظت از شخصیت‌ها در جریان است، به همین دلیل فرسودگی شغلی پایین را مشاهده می‌کنیم.

کلیدواژه‌ها: افسردگی، تحلیل عاطفی، تخلیه عاطفی، فرسودگی شغلی، محافظ، مسخ شخصیت، موفقیت فردی.

۱. کارشناس ارشد مدیریت انظامی (Sepehriniamohsen@gmail.com).

مقدمه

طرح مسئله: نداشتن تناسب میان خصوصیات فردی و شرایط و ویژگی‌های شغلی کار می‌تواند موجبات نارضایتی، تحلیل قوای جسمی، روانی و در نهایت بیماری شود با توجه به روند ارتباط تعاملی بین کار و زندگی خانوادگی، کار کانون اصلی زندگی بسیاری از افراد است نیاز به نزدیکی، صمیمیت و دیگر نیازهای اجتماعی برخی افراد در محیط کار بیش از هر مکان دیگر برآورده می‌شود.

نظریه‌پردازان جدید، عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی را به دو دسته عوامل فردی و موقعیتی تقسیم کردند عوامل فردی مواردی همچون متغیرهای جمعیت‌شناختی، ویژگی‌های شخصیتی، سبک‌های مقابله‌ای و عوامل موقعیتی مواردی را همچون ویژگی‌های شغلی، انتظارات، انگیزه و منابع شغلی را شامل می‌شود (Oldenburg, 2013: 35).

براساس تحقیقات انجام شده افرادی که به حرفه پلیسی و ارتباط مستقیم با بزه‌کاران اشتغال دارند از نخستین نامزدهای فرسودگی شغلی محسوب می‌شوند محققان این مسئله را ناشی از مواجهه هر روزه این افراد با شرایط استرس‌زا و فقدان شرایط مثبت در محیط کار می‌دانند (فیلیان، ۱۳۷۱: ۱۱۸) به‌ویژه در محیط کاری مأموران حفاظت از شخصیت‌ها فشار کاری به مراتب بیشتری بر کارکنان ایجاد می‌شود این فشار کاری ناشی از مسئولیت فراوان این افراد و امکان بروز هجوم و عملیات ترور در هر لحظه از زمان مأموریت است در نتیجه مأموران حفاظت از شخصیت‌ها باید در تمام لحظات مأموریت خود در اوج آمادگی ذهنی و بدنی باشند تا در صورت رخداد هر حادثه، حفاظت را به خوبی و با حداکثر اطمینان برای شخصیت تأمین کنند.

بررسی میزان فرسودگی شغلی کارکنان حفاظت از شخصیت

افراد شاغل در حرفه حفاظت از شخصیت با توجه به نوع مأموریت خود دور از محیط خانواده و در کنار شخصیت و گاهی در مأموریت‌های داخلی و خارجی طولانی مدت حضور دارند در طول حضور در مأموریت‌ها نیز با توجه به فضای امنیتی موجود در اطراف محافظ، خشکی و خشونت بسیار بر روحیه و احساس امنیت فرد آثار نامطلوبی به جا می‌گذارد.

به نظر می‌رسد که حفظ اوج آمادگی در سال‌های متمادی و دیگر ویژگی‌های شغل حفاظت از شخصیت‌ها نقش فراوانی در فرسودگی شغلی این مأموران داشته است در این تحقیق تلاش بر این است که با بررسی شرایط افرادی که سابقه طولانی کار در شغل حفاظت از شخصیت‌ها دارند، نوع و میزان تأثیر این حرفه بر فرسودگی شغلی افراد بررسی شود؛ بنابراین سؤال اصلی تحقیق این است که: فرسودگی شغلی کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها به چه میزان است؟

۳۱

اهمیت و ضرورت تحقیق: اهمیت توجه به فرسودگی شغلی کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها از سه منظر متفاوت قابل بررسی است: آثار فیزیولوژیکی که فرسودگی شغلی بر محافظان به جا می‌گذارد، فشارهای روحی و روانی ناشی از این حرفه و مشکلات خانوادگی و نداشتن تعادل بین تمرکز روحی فرد بر مسائل کاری و خانوادگی. فیرث و همکاران اظهار دارند که فرسودگی شغلی علاوه بر تحلیل عاطفی و فقدان علاقه نسبت به مددجویان شامل علائمی مانند ناامیدی، بدبینی نسبت به آینده شغلی، از بین رفتن انگیزه مثبت، کاهش تمام کوشش‌های سازنده شغلی، نداشتن احساس هم‌دردی، منفی‌گرایی، داشتن تمایلات خودآزایی نسبت به خود و یا آزار همکاران، تحریک‌پذیری، گرایش به توجیه شکست‌ها و نسبت دادن آنها به سیستم موجود، مقاومت در برابر تغییرناپذیری و سرسختی در افکار و عقاید و فقدان احساس خلاقیت حرفه‌ای نیز می‌گردد (فائمی، ۱۳۹۱: ۸۲).

فرسودگی شغلی در حرفه حفاظت از شخصیت‌ها به دلیل بروز استرس و فشار بسیار زیاد و بهره‌گیری از توان جسمی و هوشی در ارتباط و ارائه خدمات حرفه‌ای

حین حفاظت از شخصیت‌ها به صورت بالقوه توان آن را دارد تا فرد را درگیر کند؛ بنابراین به راحتی می‌توان تشریح کرد که محافظی که خود دچار فرسودگی شغلی گردیده است نه تنها نمی‌تواند کمکی به تأمین امنیت شخصیت کند بلکه به احتمال زیاد تأثیر منفی و مخرب برجای خواهد گذاشت و چه بسا که امنیت شخصیت را مورد تهدید قرار دهد تحقیقات ملی در آمریکا نشان می‌دهد که ۷۲ درصد مردان و ۸۳ درصد زنان تعارض مهمی را بین انتظارات و نقش‌های خانوادگی و کاری تجربه می‌کنند (کوپر، ۱۹۹۲: ۲۰۸).

بر این اساس در پژوهش حاضر میزان فرسودگی شغلی کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها مورد مطالعه قرار می‌گیرد با افزایش سطح سلامت و رفاه کارکنان نیرو و بهره‌وری نیز افزایش یافته و این مسئله بر ارتقای سطح حفاظت از شخصیت‌های دارای رده حفاظتی نیز تأثیر مثبت خواهد داشت؛ بنابراین مطالعه میزان فرسودگی شغلی کارکنان با توجه به ضرورت‌های ذکر شده حائز اهمیت فراوانی است.



اهداف تحقیق

هدف کلی: شناخت میزان فرسودگی کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها.

اهداف جزئی:

- ۱) شناخت میزان تحلیل عاطفی کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها؛
- ۲) شناخت میزان مسخ شخصیت کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها؛
- ۳) شناخت میزان موفقیت فردی کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها.

سؤال‌های تحقیق

سؤال اصلی: فرسودگی شغلی کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها به چه میزان است؟

سؤال‌های فرعی:

- ۱) تحلیل عاطفی کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها به چه میزان است؟
- ۲) مسخ شخصیت کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها به چه میزان است؟
- ۳) موفقیت فردی کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها به چه میزان است؟

بررسی میزان فرسودگی شغلی کارکنان حفاظت از شخصیت^۱

تعریف مفاهیم و اصطلاحات

فرسودگی شغلی: حالت خستگی مفرط است که از کار سخت بدون انگیزه و علاقه ناشی می‌شود (کوپر، ۱۹۹۲: ۳۲۱). از بین تعاریف متعدد رایج‌ترین تعریف از فرسودگی شغلی توسط مازلاک و جکسون ارائه شده است طبق نظر آنها فرسودگی شغلی سندرمی روان‌شناختی، متشکل از سه بعد است: (۱) خستگی عاطفی؛ (۲) مسخ شخصیت؛ (۳) و کاهش موفقیت فردی.

تحلیل عاطفی یا خستگی عاطفی: عبارت است از وجود احساساتی که در آن شخص نیروهای هیجانی خود را از دست داده است و قادر به برقراری روابط عاطفی با دیگران نیست، یعنی فرد احساس می‌کند که فاقد منابع سازگاری است.

مسخ شخصیت یا از خود بیگانگی: این مؤلفه فرسودگی به پاسخ‌های غیراحساسی و خشن نسبت به مراجعان و همکاران مربوط است افراد با سندرم فرسودگی، احساسات منفی و نگرش منفی همراه با سرزنش دیگران را دارند و گرایش دلسوزانه و بی‌رحمانه نسبت به شغلشان پیدا می‌کنند

کاهش پیشرفت فردی یا عدم موفقیت: این افراد از تلاش‌های حرفه‌ای خود برداشت‌های منفی دارند و احساس می‌کنند در شغل خود پیشرفتی ندارند و کار و تلاش آنها نتایج مثبت به همراه ندارد در واقع فرد احساس می‌کند که نمی‌تواند کارش را به خوبی لازم، انجام بدهد.

شخصیت^۱: فردی است که براساس مصوبات شاک (شورای امنیت کشور) به دلایل شغلی، سیاسی، اقتصادی، امنیتی، نظامی، مسئولیتی و ضروری است به صورت موقت یا دائمی به‌طور مسلحانه مورد حفاظت قرار می‌گیرد (حفاظت از شخصیت‌ها (۱)، رضائی و دیگران، ۱۳۹۱: ۷۴).

شخصیت‌های مهم: مقامات و اشخاص که به خاطر حفظ مصالح ملی، محافظت از آنها ضروری است، مانند مقام معظم رهبری، مسئولان سه قوه، شخصیت‌های عالی‌رتبه



کشوری و لشکری، مراجع، علما، اندیشمندان، مقامات رسمی مهم کشورهای دیگر که برای بازدید به کشور ما می‌آیند و ممکن است به دلایل سیاسی و شخصی و مورد حمله از سوی عوامل مخالف قرار گیرند (نیکوفر، ۱۳۹۲: ۸۲)

شخصیت از دیدگاه نظام جمهوری اسلامی ایران: به افرادی گفته می‌شود که به‌خاطر موقعیت سیاسی و مسئولیتی در جایگاهی قرار دارند که ممکن است در معرض تهدید باشند و همچنین افرادی که به‌خاطر به‌واسطه درجات مذهبی و علمی امنیت آنان برای نظام دارای اهمیت است (همان، ۲۴ و ۲۳).

محافظ: با توجه به تعاریف شخصیت، می‌توان دو تعریف برای عنوان محافظ ذکر کرد:

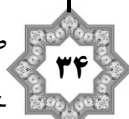
۱- به فرد یا افرادی گفته می‌شود که به‌استخدام واحدهای امنیتی درآمده که پس از طی آموزش‌های تعریف شده‌ای برای حفاظت جان شخصیت‌های مهم حقوقی به خدمت گمارده می‌شوند؛

۲- فرد یا افرادی هستند که افراد حقیقی برای امنیت جانی خود، آنان را استخدام می‌کنند (حفاظت از شخصیت‌ها ۳، سیاح البرزی و دیگران، ۱۳۹۲: ۳۸).

ترور: ترور در لغت به معنای ترس و وحشت است همچنین در لغت‌نامه دهخدا واژه ترور به معنای بریده‌شدن و بریدن چیزی و در جایی دیگر به معنای خوف و وحشت آمده است. ترور در زبان فرانسه، به معنای دهشت و دهشت‌افکنی است در لغت‌نامه دهخدا آمده است: «ترور ماخوذ از Terreur و به معنای قتل سیاسی به‌وسیله اسلحه در فارسی متداول شده است (والتر، ۲۰۰۷: ۱۱۰).

تروریست: تروریست فردی است که از خشونت، ترور و ارباب برای رسیدن به هدف‌های خود استفاده می‌کند.

تیم حفاظت: به مجموعه کارکنان آموزش‌دیده و سازمان‌یافته‌ای گفته می‌شود که با استفاده از تجهیزات خاص و به‌کارگیری امکانات نسبت به تأمین امنیت شخصیت‌ها با



بررسی میزان فرسودگی شغلی کارکنان حفاظت از شخصیت

توجه به تعاریف رده حفاظتی اقدام می‌کنند (حفاظت از شخصیت‌ها (۱)، رضایی و دیگران، ۱۳۹۱: ۶۷).

رده حفاظت: تقسیم‌بندی جایگاه امنیتی شخصیت‌ها بر اساس مسئولیت‌های کنونی و گذشته، درصد آسیب‌پذیری و تهدیدهای داخلی و خارجی که بر اساس مصوبه شورای امنیت کشور (شاک) مشخص می‌شود را رده حفاظتی می‌گویند.

تاریخچه مفهوم فرسودگی شغلی: فرسودگی شغلی ابتدا به عنوان مشکل اجتماعی مطرح شد نه به عنوان ساختار علمی؛ بنابراین مفهوم اولیه فرسودگی شغلی به وسیله واقع‌گرایی شکل گرفت تا مفاهیم علمی (کوپر، ۱۹۹۲: ۸۸) مفهوم فرسودگی شغلی در اوایل دهه ۱۹۷۰ برای نخستین بار توسط هربرت فرودنبرگر معرفی شد ظهور و رشد آن را مرهون زحمات فرودنبرگر در نیویورک و مسلج و پنیز در کالیفرنیا می‌دانند فرودنبرگر (۱۹۸۴) به عنوان نخستین شخصی که واژه، فرسودگی شغلی با مضمون امروزه آن را استفاده کرده است آن را حالتی از خستگی عاطفی، جسمانی دانسته‌اند که از شرایط موجود در محیط کار نشأت می‌گیرد (ساعتچی به نقل از مارلند، ۱۳۷۶: ۳۲).

فرسودگی شغلی کارکنان، علل و عوامل به وجود آورنده و راه‌های مقابله با آن

استرس شغلی تأثیر زیادی بر پیدایش مشکلات روانی دارد، فشار عصبی در سازمان همچون آفتی نیروها را تحلیل داده و فعالیت‌ها و تلاش‌ها را عقیم می‌کند به طوری که سالانه سرمایه‌های هنگفتی به علت فقدان سلامت جسمی و روانی کارکنان، کاهش کارایی آنان و تغییر شغل از دست می‌رود به نظر می‌رسد فرسودگی شغلی در اثر فشار مداوم روانی پدید می‌آید از آنجایی که تاکنون چنین مطالعه‌ای در مورد محافظان انجام نشده بود این مطالعه به منظور تعیین ارتباط فرسودگی شغلی محافظان شاغل در فرماندهی حفاظت از شخصیت‌ها انجام می‌پذیرد.

در تعریف فرسودگی شغلی می‌توان گفت فرسودگی شغلی نشانگان فروپاشی عاطفی بعد از سال‌ها درگیری و اشتغال به کار است این نشانه‌ها به ویژه در بین افرادی که در شغل‌های خدمات انسانی از قبیل کارکنان آموزشی و پزشکی شاغل‌اند بیشتر



شایع است (شیرکول، به نقل از ساراسون، ۱۳۸۲: ۳۹) نشانه‌های فروپاشی شغلی با فقدان شور و اشتیاق، احساس محرومیت و شکست، غیبت از کار، بی‌علاقگی نسبت به قبول مسئولیت، افسردگی و علائم جسمانی مشخص می‌شود.

عوامل به وجود آورنده فرسودگی شغلی

عواملی که سبب فرسودگی شغلی در کارکنان می‌شود عبارت‌اند از:

- ناآشنا بودن افراد با هدف‌های سازمان و قابل درک نبودن این هدف‌ها برای آنان؛
- سخت و غیرقابل انعطاف بودن برنامه‌ها، قوانین و مقررات و آیین‌نامه‌ها؛
- بی‌توجهی مدیران به امور کارکنان؛
- بهره‌گیری نکردن از تمام توان افراد در انجام وظایف شغلی؛
- مبهم بودن نقش فرد در سازمان و انتظارات و توقعات کاری از او؛
- ناراضی بودن افراد از سازمان یا از شغل خود؛
- گرفتار شدن در شرایط تصدی نقش‌های متعارض که طی آن نقش‌هایی که به عهده افراد گذاشته می‌شود با هم در تعارض هستند؛
- هماهنگ نبودن میزان پرداخت حقوق و مزایا با میزان کاری که افراد انجام می‌دهند؛
- فقدان امکانات مناسب و اثربخش آموزش برای کارکنان؛
- ناآشنایی کامل افراد به وظایف شغلی خود از همان آغاز ورود به سازمان؛
- شرایط سخت و طاقت‌فرسای کاری؛
- صرف وقت و انرژی زیاد و ناملموس و بی‌ثمر؛
- فقدان بازخورد مثبت و پاداش دهنده؛
- محیط شغلی غم‌افزا (کار کردن در جاهایی مثل بهشت زهرا)

ارتباط فرسودگی شغلی و ویژگی‌های شخصیتی: مطالعات نشان می‌دهد افرادی که از لحاظ عاطفی دچار فرسودگی شغلی می‌شوند، اغلب کمال‌طلب‌اند و به‌طور افراطی درگیر کار و شغلشان هستند و از طرفی هدف‌های غیرواقعی را برای خود مجسم می‌کنند (کوپر، ۱۹۹۲: ۹۶) همین پژوهشگران اشاره دارند که بین الگوی رفتاری



بررسی میزان فرسودگی شغلی کارکنان حفاظت از شخصیت^۱

نوع A و نشانه‌های فرسودگی شغلی ارتباط مستقیم وجود دارد لازم به توضیح است که افراد دارای ویژگی‌های رفتاری نوع A در بسیاری از مواقع به این ترتیب عمل می‌کنند:

- وقتی محدودیت زمانی وجود نداشته باشد، بیشتر تلاش می‌کنند؛
- امتیازات تحصیلی بیشتری به دست می‌آورند؛
- هدف‌های تحصیلی بالاتری انتخاب می‌کنند؛
- تا سرحد توان کار می‌کنند؛
- کمتر اظهار خستگی می‌کنند؛
- تکلیف‌مدار^۱ هستند؛
- به فوریت‌های زمانی حساسیت دارند؛
- رقابت‌جو و اهل پیشرفت‌اند؛

• تلاش می‌کنند به‌طور هم‌زمان چندین کار را انجام دهند و همیشه در انجام کارهای مختلف شتاب‌زده عمل می‌کنند؛

• رفتارهای خشونت‌آمیز و پرخاشگرانه دارند؛

ارتباط فرسودگی شغلی و ویژگی‌های محیط‌های کاری: محیط‌های کاری که دارای ویژگی‌های زیر هستند، کارکنان آن بیشتر در معرض فرسودگی شغلی قرار دارند (فیلیان به نقل از برتلند، ۱۳۷۱: ۲۲۸):

- فشارهای ناشی از مواجهه با تقاضاها و درخواست‌های مکرر دیگران؛
- رقابت سخت و فشرده؛
- نیازهای مالی و تلاش برای کسب درآمد؛
- محرومیت از آنچه فرد شایسته آن است.

پیامدهای فرسودگی شغلی: برخی از پیامدهای زیان‌بار فرسودگی شغلی عبارت‌اند از: اولین آسیب فرسودگی کاری عبارت است از رنج‌بردن از فرسودگی بدنی^۱ است افرادی که از این عارضه رنج می‌برند، در اصل دارای انرژی کم و دارای احساس خستگی

بیش از حد هستند به علاوه اینکه مبتلایان برخی از نشانه‌های فشار بدنی^۲ نظیر سردرد، تهوع، کم‌خوابی و تغییرهایی در عادات غذایی را به‌طور فراوان گزارش می‌دهند. افراد مبتلا به فرسودگی شغلی، فرسودگی عاطفی را نیز تجربه می‌کنند افسردگی^۳، احساس درماندگی، احساس نداشتن کارایی در شغل خود و مواردی از این قبیل، همگی نمونه‌هایی از فرسودگی شغلی هستند (طوسی، ۱۳۷۴: ۲۲) از جمله پیامدهای دیگر فرسودگی شغلی می‌توان به افزایش غیبت از کار و کاهش کارایی در کار اشاره کرد (همان، ۳۹).

نشانه‌ها و شاخصه‌های فرسودگی شغلی

شاخصه‌های هیجانی: هم‌زمان با بی‌علاقه شدن نسبت به شغل خود، افسردگی، احساس به‌دام افتادن در شغل، احساس درماندگی و ناتوانی، احساس مورد تأیید و تشویق قرار نگرفتن، احساس جدایی از دیگران و بیگانگی، احساس بی‌تفاوتی و ملامت و بی‌زاری و از دست دادن همدلی نسبت به دیگران است (آزاد، به نقل از باراک، ۱۳۷۴: ۱۲).

شاخص‌های نگرشی: مانند بدبینی و بدگمانی نسبت به دیگران، بی‌اعتمادی نسبت به مدیریت سازمان محل کار خود، گله‌مند شدن از دیگران را در پی دارد. **شاخص‌های رفتاری:** از آن جمله می‌توان، تحریک‌پذیری و پرخاشگری، کناره‌گیری از دیگران، کاهش توانایی برای انجام‌دادن وظایف شغلی، محدودشدن فعالیت‌های اجتماعی و تفریحی، افزایش موارد سوء مصرف دارو، افزایش مشکلات و ناسازگاری با مدیران، کارمندان، همکاران، همسر و فرزندان را نام برد.

شاخص‌های روان‌تنی: جلوه‌هایی از آن عبارت‌اند از احساس خستگی، ابتلا به دردهای عضلانی، انواع سردردها، بی‌نظمی در عادات ماهانه در زنان، تغییر در عادات برای خوابیدن (کم‌خوابی)، ابتلا به اختلال گوارشی و سرماخوردگی‌های مکرر.



1. Physical Exhaustion
2. Physical Strain
3. Depression

بررسی میزان فرسودگی شغلی کارکنان خانگی از شخصت ها

شاخص های سازمانی: از قبیل کاهش رسیدگی به خواسته های ارباب رجوع، مشتری یا مصرف کنندگان خدمات سازمان، تنزل ابعاد اخلاقی و معنوی کارکنان، افزایش تعداد موارد خلافکاری، دزدی، غیبت از کار، ترک شغل، تغییر شغل و سوانح و حوادث در کار نیز نقشی چشمگیر در رفتار این افراد دارد.

مرور نظری

نظریه روان شناختی و هستی شناسی از جمله نظریاتی است که برای بیان فرسودگی شغلی مورد استفاده قرار گرفته اند بر اساس نظریه روان شناختی دنیای انسان ها به صورت آگاهانه و ناآگاهانه شکل می گیرد و تجربیات دوران کودکی (مثبت یا منفی) و خواسته های والدین نقش عمده ای در انتخاب شغل دارد بر اساس فرضیات این نظریه افراد می توانند با انتخاب شغل تجربیات دوران کودکی خود را تکرار کرده و فرصت می یابند تا جراحات این دوران (کودکی) را التیام بخشند؛ به عبارت دیگر نیازهای تحقق نیافته دوران کودکی خود را ارضاء کنند بر اساس رویکرد هستی شناسی مردم نیاز دارند باور کنند که زندگی شان معنا دار است و آنچه انجام می دهند مهم است در غیر این صورت این امر می تواند باعث فرسودگی شود و اگر آنها احساس بی اهمیتی کنند با افرادی که فرسوده شده اند تفاوتی ندارند (رسولی، ۱۳۸۱: ۶۴).

این فرضیه که افراد وقتی در طولانی مدت احساس کنند که شغلشان بی معناست فرسوده می شوند در بررسی هایی که بر روی پرستاران (پنیس، ۲۰۰۰) معلمان، (اتزیون، ۱۹۸۵) مدیران (اتزیون و پنیس، ۱۹۸۶) صورت گرفته، تأیید شده است (به نقل از ثنایی و دیگران، ۱۳۸۹: ۸۸)

تلفیق دو ایده هستی شناسی و روان کاوی بهترین روش برای شناسایی علت فرسودگی شغلی است بر طبق رویکرد هستی شناسی انتخاب شغل مستلزم مسائل فوق العاده مهم، انتظارات و امیدهای بسیار از کار، عزت نفس، گرفتاری های شخصی و هیجان زیاد است و بر اساس رویکرد روان شناختی هیجان و گرفتاری های بسیار زیاد، افراد، اغلب به بعضی از مسائل حل نشدنی دوران کودکی و خواسته های والدین مربوط

می‌گردد. لنکستر (۱۹۸۸) فرسودگی را انطباق نامؤثر با تنیدگی بیان می‌کند (بابلی، ۱۳۷۸: ۵۸).

ظهور و بروز فرسودگی شغلی: یکی از جنبه‌های مهم زندگی هر فردی شغل اوست شغل علاوه بر اینکه هزینه‌های زندگی ما را تأمین می‌کند، نیازهای روانی ما را نیز از قبیل تماس اجتماعی، احساس ارزشمندی، اطمینان، شایستگی، تمرین و ورزش ذهنی و جسمی را ارضاء می‌کند با این حال، بعضی از جنبه‌های فشارزای شغلی که می‌توانند آسیب‌زا باشند عبارت‌اند از:

۱. **موقعیت‌های کاری (شرایط کاری):** از قبیل شرایط کاری نامطلوب مانند سروصدای زیاد، کمی یا زیادی نور، حرارت بسیار بالا یا پایین، ساعت‌ها و شیفت‌های نامناسب کاری که می‌توانند فشارعصبی را بالا ببرند؛

۲. **کار بیش از حد:** به این معنا که فرد مجبور باشد در مدت‌زمان کوتاه کار زیادی انجام دهد در واقع فرد شایستگی انجام کار را داشته باشد ولی محدودیت زمانی، ساعات طولانی کار، ضرب‌العجل‌های کاری، مداخله‌های زیاد، نداشتن فرصت‌های استراحت بین کار می‌توانند، واکنش عصبی زیادی ایجاد کنند؛

۳. **مسئولیت:** مسئولیتی که افراد در محل کار یا محیط شغلی به عهده می‌گیرند به عنوان منبع فشار روانی محسوب می‌شود؛

۴. **تغییر در شرایط کار:** ایجاد شرایط نقل و انتقال‌ها (جابه‌جایی‌ها) از جمله عواملی است که ممکن است استرس ایجاد کند و در نهایت منجر به فرسودگی شغلی شود (اسکندری، به نقل از فروزان، ۱۳۸۹: ۸۳).

مراحل و سیر «فرسودگی» (استورا، ۱۹۹۱: ۸۱)

۱. **مرحله ماه عسل:** زمانی است که ما در جایی استخدام می‌شویم و با شور و شغف خاصی کار خود را شروع می‌کنیم ممکن است زودتر از وقت معمول سرکار حاضر شویم و دیرتر هم محیط کار را ترک کنیم شروع به کار، ذخایر و انرژی ما را خرج می‌کند اگر تقویت، تحسین، تشویق و رضایت به دنبال کار نباشد، کاهش انرژی آغاز



بررسی میزان فرسودگی شغلی کارکنان خانگی از شخصیت‌ها

می‌شود و فرد بدون آنکه خودش متوجه باشد به تدریج از انرژی جسمی و روانی تهی می‌شود؛

۲. کمبود کارمایه: مرحله‌ای است که فرد احساس کم‌آوردن انرژی می‌کند و نارضایتی شغلی و خستگی شروع می‌شود و فرد سعی می‌کند از طریق پناه بردن به مصرف سیگار، مواد مخدر، مشروب، انجام دادن خریدهای تفریحی، خوابیدن زیاد، به نوعی خود را فریب دهد؛

۳. آغاز نشانه‌های مزمن فرسودگی: در این مرحله احساس خستگی مزمن، سردردهای دوره‌ای، ترش کردن معده، خشم و افسردگی شدید، شدت پیدا می‌کنند؛
۴. بحران: در این مرحله، بدبینی عمیق، شک به توانایی‌های شخصی، حساس بودن به بیماری‌های جسمی ناشی از درماندگی و ناامیدی و بروز ذهنیت فرار و پاسخ‌گریز از مشکلات؛

۵. مرحله به بن‌بست رسیدن: یعنی فرد، مستعد خطر از دست دادن شغل می‌شود با مراجع، همکاران و مدیر در محل کار درگیر می‌شود در خانه نیز با همسر و فرزندان خود برخوردهای مکرری نشان می‌دهد.

ویژگی‌های افرادی که مستعد فرسودگی هستند

۱. زود سر کار می‌روند؛
۲. دیر از سر کار بر می‌گردند؛
۳. در حین غذا خوردن مشغول کار هستند؛
۴. کارها را به منزل می‌برند؛
۵. به ندرت به مرخصی یا تعطیلات می‌روند؛
۶. تفریح رفتن آنها به خاطر کارشان است؛
۷. وقت را برای همسر و فرزندان جیره‌بندی می‌کنند؛
۸. عادات خوابیدن و غذا خوردن آنها بی‌نظم است؛
۹. توانایی نه گفتن در برابر کار را ندارند؛

شیوه‌های مقابله با فرسودگی شغلی

1. تغییر طرز فکر نسبت به کار و زندگی - خوش‌بینی و استفاده از خودگویی‌های مثبت نسبت به خود و دیگران؛
2. شناسایی محدودیت‌ها و پرهیزکردن از انجام کارهایی که توان ذهنی و جسمی لازم برای آنها را نداریم؛
3. پرداختن به تفریحات و سرگرمی‌های سالم از قبیل شعر همراه با موسیقی، مسافرت، پیاده‌روی کردن، استخر، کوهنوردی، شرکت در جشنواره‌ها؛
4. توزیع کارها و کمک گرفتن از دیگران؛
5. شناخت و قبول توانایی‌ها و ناتوانی‌های خود (پذیرش خود)؛
6. توسعه روابط دوستانه و صمیمانه با دیگران؛
7. اتکای به نفس و عدم انتظار زیاد از تأییدهای بیرونی؛
8. پرورش حس شوخ‌طبعی و خندیدن؛
9. رهاکردن کارها در صورتی که احساس فرسودگی می‌کنیم؛
10. شناسایی علایم اولیه فرسودگی شغلی و انجام‌دادن سریع عملیات جبرانی و ترمیمی؛
11. در صورت حل‌نشدن مشکل، استفاده از خدمات روان‌شناسی و مشاوره تخصصی (قائمی، ۱۳۹۱: ۵۳).

نشانه‌های بیماری فرسودگی شغلی: نشانگان فرسودگی شغلی را می‌توان مطابق آن

چه در زیر آورده شده طبقه‌بندی کرد:

شاخص‌های هیجانی: مانند بی‌علاقه شدن نسبت به شغل خود، افسردگی، احساس به دام افتادن در شغل، احساس درماندگی و ناتوانی، احساس جدایی از دیگران و بیگانگی، احساس بی‌تفاوتی و ملالت و بی‌زاری و از دست دادن همدلی نسبت به دیگران (بهمنی به نقل از مسلج، ۱۳۸۳: ۸۳).

شاخص‌های نگرشی: مانند بدبینی نسبت به دیگران، بی‌اعتمادی نسبت به فرمانده

سازمان محل کار خود، گله‌مند شدن از دیگران، بدگمانی نسبت به درستی.



بررسی میزان فرسودگی شغلی کارکنان حفاظت از شخصیت

شاخص های رفتاری: مانند تحریک پذیر و پرخاشگر بودن، کناره جویی از دیگران، کاهش توانایی برای انجام دادن وظایف شغلی، محدود شدن فعالیت های اجتماعی و تفریحی، افزایش موارد سوء مصرف دارو، افزایش مشکلات و درگیری با مرئوسان، رؤسا، همکاران و فرزندان.

شاخص های روان تنی: مانند احساس خستگی، ابتلا به دردهای عضلانی، انواع سردردها، بی نظمی در عادات ماهیانه، تغییر در عادات مربوط به خوابیدن (کم خوابی) سرماخوردگی مکرر.

شاخص های سازمانی: مانند کاهش رسیدگی به خواسته های ارباب رجوع، مشتری یا مصرف کنندگان، خدمات سازمان، تنزل ابعاد اخلاقی و معنوی کارکنان، افزایش تعداد موارد خلافکاری دزدی، ارتشای غیبت از کار، ترک شغل و موانع و حوادث در کار.

ساعتچی (۱۳۷۶) نشانه های مرضی فرسودگی شغلی را این گونه بیان می کند:

- رنج بردن از فرسودگی جسمی و خستگی و فقدان نیرو؛
- فرسودگی هیجانی و احساس درماندگی و افسردگی؛
- فرسودگی نگرشی و دگرسان بینی خود، بدبینی نسبت به دیگران؛
- فرسودگی رفتاری و احساسات منفی نسبت به پیشرفت شخصی.

علل فرسودگی شغلی: عوامل گوناگونی در بروز فرسودگی شغلی دخالت دارند این سندرم فرایند پیچیده ای است که با شناسایی عوامل فردی، میان فردی و سازمانی قابل بررسی است پژوهش های مربوط به عوامل فردی نشان می دهد که افراد پلیس در به وجود آوردن فرسودگی شغلی خود نقش مهمی ایفا می کنند بعضی از ویژگی ها و صفات شخصیتی نیز احتمال خطر را افزایش می دهد (رسولی، به نقل از جکسون، ۱۳۸۱: ۴۲).

مازلاخ در مورد نقش عوامل میان فردی و سازمانی می گوید: تماس مداوم با افراد ناسپاس، ناراحت و افسرده اغلب باعث می شود که مددکاران و درمان گران و سایر مشاغل مشابه به مراجعان و همکاران خود با دید منفی نگاه کنند (همان، ۳۸).



- کری (۱۹۹۶) با در نظر گرفتن عوامل فردی، گروهی و سازمانی علل فرسودگی شغلی را به شرح ذیل بیان می‌کند (بهمنی، ۱۳۸۱: ۹۵):
- ۱) انجام کار تکراری و یکنواخت به خصوص اگر احساس شود آن کار بی‌معناست؛
 - ۲) فقدان احساس معنادار بودن کار؛
 - ۳) تحت فشار شدید کارکردن؛
 - ۴) کارکردن با جمعیت‌های دشوار مانند مراجعان بسیار مقاوم یا افرادی که پیشرفت و تغییر چندانی نمی‌کنند؛
 - ۵) تضاد و تنش میان کارکنان، حمایت‌نکردن گروهی و روابط دوستانه و انتقاد بیش از حد در محیط کار؛
 - ۶) فقدان اعتماد میان فرماندهان و کارکنان؛
 - ۷) نداشتن فرصت برای کسب تجربه و خلاقیت و وجود جوی که در آن نه تنها تغییر و تجربه تشویق نمی‌شوند بلکه سرکوب می‌شود؛
 - ۸) انتظارات غیرواقع‌بینانه از وقت و انرژی خود؛
 - ۹) داشتن شغلی که تقاضاها و کار زیادی از فرد می‌طلبد، بدون آنکه فرصتی برای آموزش و راهنمایی فراهم کند؛
 - ۱۰) تعارضات شخصی و غیرقابل حل خارج از شغل، مثل تنش‌های خانوادگی، مشکلات مالی یا بیماری‌های مزمن و عدم رسیدگی به آنها؛
 - ۱۱) فقدان حمایت گروهی و تأمین از سوی سازمان.
- بررسی‌های هیکس (۲۰۱۴) نشان می‌دهد که ویژگی‌هایی مانند جوانی، اعتماد به نفس پایین، ناشکیبایی و رفتارهای تکامندی، وابستگی عاطفی به دیگران آرمان‌گرایی و میل رسیدن به هدف‌ها و آرمان‌های دست‌نیافتنی از جمله عواملی هستند که احتمال بروز فرسودگی شغلی را افزایش می‌دهد.
- حجم کار زیاد، فقدان کنترل، پاداش‌های ناکافی، نداشتن ارتباط اجتماعی، بی‌عدالتی، تبعیض در محیط کار، تضاد میان ارزش‌های فرد و ارزش‌های محیط کار (شیرکول، ۱۳۸۲: ۲۸).



بررسی میزان فرسودگی شغلی کارکنان حفاظت از شخصیت

کارهای دفتری زیاد، استرس‌های مربوط به شرایط کار، کمبود وقت برای برنامه‌ریزی، نداشتن حمایت مدیریت، کمبود کارکنان برای توسعه آموزش، ناتوانایی بعضی از معلمان در اداره کردن کلاس نیز از جمله عوامل خاصی هستند که باعث استرس و فرسودگی شغلی در معلمان می‌گردد (همان، ۱۳۸۲: ۲۸).

با بررسی نظریات مختلف ارائه شده در ارتباط با علل فرسودگی می‌توان عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی را به دو دسته کلی شامل عوامل فردی شخصیت ادراک (فرد، ویژگی‌های فردی از قبیل جوانی، اعتماد به نفس، انتظارات و توانایی‌ها) و عوامل سازمانی (حجم کار زیاد، فقدان کنترل، پاداش‌های ناکافی، بی‌عدالتی، نداشتن حمایت اجتماعی، یا تبعیض و بی‌عدالتی) تقسیم‌بندی کرد.

علل و عوامل زیادی باعث فرسودگی شغلی می‌شود که در اینجا به دو بخش تقسیم می‌شوند:

الف) عوامل محیطی: فرسودگی شغلی یک تجربه شخصی است که خاص محیط کاری است تحقیقات که بیش از ۲۵ سال انجام شده نشان‌دهنده ارتباط عمده عوامل محیطی با پدیده فرسودگی شغلی است (قائمی، ۱۳۹۱: ۸۲) که البته عوامل محیطی به شرح ذیل هستند:

۱) **ویژگی‌های شغلی:** نتایج به‌دست آمده از تحقیقات مبنی بر این است که فرسودگی شغلی نوعی واکنش به فشار است تجربیات مربوط به حجم کار و فشار زمانی به‌طور هماهنگ و قوی با فرسودگی شغلی ارتباط دارند به‌خصوص از بعد تحلیل یا فرسایش فرسودگی شغلی همچنین در افرادی که مشارکت کمتری در تصمیم‌گیری‌ها دارند بیشتر است همچنین مقدار آزادی عمل با فرسودگی شغلی هم‌بستگی دارد؛ بنابراین هرچه ارتباط بیشتر باشد فرسودگی شغلی کمتر است؛

۲) در حالی که کار یک پلیس با مجرمان و متهمان در یک کلانتری و پرستار با بیماران در یک بیمارستان است و یا کار یک معلم با دانش‌آموزان در یک مدرسه است؛ بنابراین این مشاغل اغلب در سطح مدیریتی یک سازمان بزرگ‌تر انجام می‌گیرد که شامل سلسله مراتب، مقررات و منابع و توزیع فضا است همچنین توجه

به مسائل رفاهی کارکنان و فرصت دادن به کارکنان در جهت تلاش برای بهتر شدن مهارت‌هایشان از عوامل مهم سازمانی هستند که بر فرسودگی شغلی تأثیر دارد (آزاد، ۱۳۷۴: ۸۲)؛

۳) ویژگی‌های حرفه‌ای: کار در مورد فرسودگی شغلی در ابتدا از بخش مشاغل خدمات انسانی و آموزش شروع و رشد پیدا کرد و علت این توجه خاص به این مشاغل به دلیل درگیری عاطفی در شغلشان به صورت فشرده با دیگر افراد در نقش آموزش‌دهنده یا مراقبت‌کننده بوده با تمرکز تحقیقات جدید به طور صریح به متغیرهای کار-عاطفه (شرایط مربوط به نشان‌دادن یا پنهان‌کردن عواطف در شغل شرایط همدلی عاطفی) نشان داد که این عوامل عاطفی با واریانس‌های بالا در رده‌های بالای فرسودگی شغلی و استرس‌های شغلی بالا گزارش شده است (هیکس، ۲۰۱۴: ۶۲).

ب) عوامل فردی: افراد به راحتی به محیط کار پاسخ نمی‌دهند بلکه یکسری ویژگی‌های منحصر به فردی در این ارتباطات وجود دارد که پاسخ‌دهی تأثیرگذار است این عوامل فردی شامل متغیرهای جمعیت‌شناختی (مثل سن یا تحصیلات رسمی) ویژگی‌های شخصیتی ثابت و گرایش‌های مربوط به شغل است چند تا از این ویژگی‌های فردی با فرسودگی شغلی در حدود اندازه عوامل محیطی نیست به طوری که پیشنهاد شده که فرسودگی شغلی بیشتر یک پدیده اجتماعی است تا یک پدیده فردی:

۱) ویژگی‌های جمعیت‌شناختی: از همه متغیرهای جمعیت‌شناختی که در مورد مطالعه قرار گرفته سن یکی از آنهایی است که همواره با فرسودگی شغلی ارتباط داشته در بین کارکنان جوان‌تر سطح فرسودگی شغلی نسبت به افرادی دارای سنین بالا ۳۰ تا ۴۰ سال هستند بیشتر گزارش شده است سن نتایج به دست آمده مربوط به تجربیات شغلی را به هم می‌زند (بدری گرگری، ۱۳۷۴: ۴۴). جنس به عنوان یک متغیر جمعیت‌شناختی یک عامل قوی جهت پیش‌بینی فرسودگی شغلی نمی‌تواند باشد (بر خلاف برخی مباحث که می‌گویند فرسودگی شغلی را بیشتر زنان تجربه



بررسی میزان فرسودگی شغلی کارکنان خانگی از شخصیت‌ها

می‌کنند) برخی مطالعات سطح بالاتری از فرسودگی شخصی را برای مردان گزارش کرده‌اند یک تحقیق کوچک؛ اما درمورد تفاوت جنسی این بود که مردان اغلب سطح بیشتری از بدبینی را تجربه می‌کنند (همان، ۴۸)؛

۲) ویژگی‌های شخصیتی: مطالعات چندی در مورد ارتباط تیپ‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی انجام شده افرادی که سطح پایینی از تحمل و استقامت را نشان داده‌اند (داشتن مشکل و درگیری در فعالیت‌های روزانه، احساس کنترل توسط حوادث ماوراء و سعه صدر در مورد تغییرها) فرسودگی شغلی بیشتری را نشان دادند، به خصوص اینکه در جزء فرسایش، فرسودگی در بین افرادی که یک کنترل بیرونی دارند (نسبت دادن حوادث و موفقیت‌ها به قدرت دیگران یا شانس) نسبت به افرادی دارای کانون کنترل درونی هستند (گرایش و اعتقاد به توانایی‌های خودش و تلاش خودش) بیشتر است (پورافکاری، ۱۳۷۳: ۴۲)؛

۳) گرایش‌های شغلی: توقعات و انتظاراتی که برای افراد در شغلشان به وجود می‌آید متفاوت هستند در برخی موارد این توقعات خیلی بالاست هم به دلیل ویژگی‌های کاری‌شان (مثل تحرک، تلاش، تفریح) و شاید هم به دلیل به دست آوردن موفقیت در کارشان (مثل کشف جرم) همچنین انتظارات بالا نشان از ایدئالیست بودن یا غیرواقع‌گرا بودن می‌دهد و یک فرضیه این است که این مسئله یک عامل خطر برای ابتلا به فرسودگی شغلی هستند چون شاید انتظارات زیاد منجر به این می‌شود که افراد به سختی کار کنند و به همین ترتیب کارشان را انجام دهند پس این امر منجر به تحلیل و بدبینی بعدی می‌شود که سعی و تلاش زیاد آنها منتج به برآوردن انتظارات آنها نشود؛

سازمان به عنوان منبع فرسودگی: امروز رشد سازمان در حدی است که جامعه امروز را جامعه سازمانی نامیده‌اند فعالیت‌های هر فرد در قالب سازمان‌ها انجام می‌شود و بدون سازمان‌ها زندگی انسان‌ها لنگ می‌ماند این سازمان‌ها به عنوان نهادهای اجتماعی ساخته دست بشر برای تحقق هدف‌هایی که رسمیت و مشروعیت آنها را ثابت می‌کند به وجود آمده‌اند؛

تحقق هدف‌ها و ارضای نیازهای افراد رمز بقای سازمان‌هاست گاهی سازمان‌ها آنچنان برای تحقق هدف‌های خود جهت‌گیری می‌کنند که انسان را فراموش می‌کنند و این فراموشی سرمایه‌ها، زیان‌های بسیاری را در پیش دارد.

آرگریس (۱۹۶۴) معتقد است که سازمان‌های با ساختار متمرکز افراد را به خود وابسته می‌کنند و خلاقیت و ابتکار را از آنها سلب می‌کنند سازمان‌های سنتی با تأکید بر مقررات و اقتدار سلسله‌مراتبی، تخصصی شدن و نظارت فرادستان رفتارهایی از قبیل مخاطره‌پذیری، جمع‌آوری اطلاعات، علاقه و اعتماد به دیگران و قبول مسئولیت را سرکوب می‌کنند (شکرشکن، ۱۳۹۰: ۹۵).

مشارکت‌نکردن در برنامه‌ها، بخشنامه‌های مکرر، فقدان تسهیلات، نظارت و تمرکز در سلسله‌مراتب و فقدان تفویض اختیار در مدارس از جمله مشکلات سازمانی برای مدیران و معلمان است.

استرس شغلی و ارتباط آن با فرسودگی: بسیاری از افراد فرسودگی شغلی را با استرس یک پدیده می‌دانند؛ اما پالیس و آرون سون (۱۹۸۱) معتقدند که فرسودگی شغلی یکی از پیامدهای اجتناب‌ناپذیر استرس شغلی است و مادامی که این استرس برداشته نشود همچنان ادامه خواهد داشت (بهمنی، ۱۳۹۲: ۳۹) لنکستر (۱۹۹۸) فرسودگی شغلی را انطباق نامؤثر با استرس بیان می‌کند و درابوو (۱۹۹۵) از شرایط کاری سخت و تنش‌زا با عنوان فرسودگی شغلی نام می‌برد در واقع هم‌بستگی میان فشارهای ناشی از کار و فرسودگی باعث شده که عده‌ای فشار روانی و استرس را با فرسودگی شغلی یکی بدانند (همان: ۴۲).

کاهش فرسودگی شغلی: حال این سؤال پیش می‌آید که وقتی فرد دچار عارضه یا اختلال فرسودگی شغلی شد، آیا راهی برای رهایی او از این وضع بیماری‌زا وجود دارد؟ پاسخ این سؤال مثبت است و شواهد و یافته‌های جدید علمی نشان می‌دهد که امکان بهبود و بازگشت سلامتی به فرد وجود دارد که در این زمینه دو رویکرد مداخله‌ای وجود دارد راهبردی فردی سازگاری و راهبردهای سازمانی که البته



بررسی میزان فرسودگی شغلی کارکنان خانوادگی از شخصیت‌ها

راهبردهای فردی به دلیل آسان‌تر و ارزان‌تر بودن نسبت به راهبردها و تغییرهای سازمانی بیشتر مورد نظر بوده است (فیلیان به نقل از مازلاک و گلدبرگ، ۱۳۷۱: ۸۸).

راهبردها و تغییرهای فردی: این برنامه‌ها و راهبردها به‌طور کلی در پی توسعه مهارت‌های سازگاری در فرد در جهت کمک برای برخورد با استرس‌هایی که منتج به فرسودگی شغلی می‌شود انواع مداخلات و برنامه‌های که انجام می‌شود شامل آموزش مایه‌کوبی استرس، روش‌های خاص آرمیدگی، مدیریت زمان، آموزش اعتماد به نفس درمان منطقی مسا ئل عاطفی، آموزش مهارت‌های اجتماعی و بین فردی، کارکنان پلیس، مدیریت نیازهای حرفه‌ای و مدیتیشن.

راهبردها و تغییرهای سازمانی: تمرکز بر محیط و سازمان به همان نسبت که راهبردهای فردی برای مداخلات در جهت روبه‌رو شدن با فرسودگی شغلی الزامی و مهم است مداخلات مدیریتی باید برای تغییر در شش حوزه از زندگی کاری یعنی حجم کار، کنترل پاداش، ارتباطات، عدالت، ارزش‌ها صورت گیرد البته این امر الزامی است، شرط کافی نیست مگر اینکه همراه با آموزش مهارت‌های فردی لازم و ضروری باشد البته قابل ذکر است که هیچ یک از تغییرهای محیط و تغییرهای فردی کافی نیست مگر اینکه هر دو در یک مدل انجام یافته صورت بگیرد (شکرشکن، ۱۳۹۰: ۳۸).

منابع و روش‌های مقابله با فرسودگی شغلی

۱) **تحلیل منطقی^۱:** سعی در تغییر علت مشکل و بررسی دقیق هر یک از جنبه‌های مشکل با استفاده از اطلاعات مبتنی بر واقعیت‌ها با تجربیات گذشته و تکرار این تجربیات در طول زمان؛

۲) **بازسازی شناختی^۱:** تجدید نظر در درک مشکل از طریق شناسایی جنبه‌های مثبت علاوه بر جنبه‌های منفی، دگرگونی ارزش‌ها و اولویت‌ها همگام با تغییر واقعیت و در جهت آنها؛

۳) اجتناب شناختی^۲: انکار وجود مشکل به وسیله سعی در فراموش کردن آن، باورنداشتن مشغولیت فکری با آرزوی تحلیلی به جای تفکر واقع‌گرایانه در برابر مشکل؛

۴) جستجوی اطلاعات^۳: تقاضای مشورت با فردی دیگر و با استفاده از رسانه‌ها برای تهیه معلومات بیشتر دربارهٔ مشکل و راه‌حلهایی برای هدایت به روی کنش‌های بهتر؛

۵) واکنش مشکل‌گشایی^۴: تعیین راه‌حل‌های احتمالی و ابداع برنامه‌های متغیر، برنامه‌ریزی برای نتایج احتمالی، مذاکره برای پیدا کردن راه‌حل برای مشکلات؛

۶) تنظیم عاطفی^۵: انتخاب و به‌کاربردن روش‌هایی برای تخفیف و یا کنترل هیجان؛

۷) تخلیه عاطفی^۶: بیان کلامی و یا فعالیت جسمی برای برطرف کردن تنش هیجانی؛

۸) تقاضای اطمینان و حمایت‌های عاطفی^۷: تقاضای مساعدت در حل مشکلات و تصمیم‌گیری، مشورت با همکاران اعضای خانواده و دوستان در مورد مشکلات برای کاهش اضطراب و افسردگی؛

۹) انزوای اجتماعی^۸: اجتناب از رویارویی با مشکل و یا افرادی که به نحوی با مشکل ارتباط دارند؛

۱۰) فرایندهای ذهنی^۹: از بین بردن جابه‌جایی، فرافکنی، همانندسازی، جانشین‌سازی.

راه‌کارهای پیشگیری از فرسودگی شغلی: مهم‌ترین هدف در پیشگیری از

فرسودگی شغلی بهبود روحیه کارکنان و ارتباط میان کارکنان است برای رسیدن به این

هدف به رهبری قوی نیازمندیم و باید راهبردهای مناسب برای بهبود مهارت‌های



1. Cognitive Vestvactvring
2. Cognitive Avoidance
3. Information Seeking
4. Action of problem solving
5. Emotional Discharge
6. Emotional Discharge
7. Requestion ressurang
8. Social With drawal
9. Mental process

بررسی میزان فرسودگی شغلی کارکنان حفاظت از شخصیت ها

رهبری به کارگرفته شود برای مثال رهبر باید حامی کارکنان خود باشد، به نحوی که آنها احساس کنند که مفید و مهم هستند رهبران باید به توسعه روابط حرفه‌ای مبتنی بر اعتماد و احترام متقابل در میان کارکنان کمک کنند آنها باید مقاصد خود را آشکار ساخته و از نگرش‌های خوش‌بینانه حمایت کرده و بر هماهنگی هدف‌های سرپرستی و کارکنان تأکید کنند (امیریزدانی، ۱۳۸۴: ۹۲).

شرمن (۲۰۱۲) برای پیشگیری از فرسودگی شغلی پیشنهادهای زیر را توصیف می‌کند:

۱) تعیین و ارزیابی هدف و مشخص کردن اینکه این هدف‌ها تا چه میزان واقع‌بینانه و قابل دسترس هستند؛

۲) شناسایی علاقه‌مندی‌ها و دل‌بستگی‌های خارج از محیط کار و اطمینان یافتن از اینکه می‌توانید عاملی مؤثر و فعال در زندگی باشید؛

۳) ایجاد تنوع در کار؛

۴) در کار خود مبتکر باشید و طرح‌های جدیدی را ارائه کنید و منتظر ابتکارات تصویب شده سازمان نباشید؛

۵) روش‌های کنترل استرس و فشار روانی را بیاموزید؛

۶) به سلامتی خود اهمیت دهید، رعایت رژیم غذایی مناسب، استراحت کافی و برنامه‌های ورزش، سلامتی خود را تأمین کنید؛

۷) شبکه‌های دوستی مبتنی بر کنش متقابل را در میان خود توسعه دهید؛

۸) بیاموزید چگونه خواسته‌های خود را بیان کنید و همیشه انتظار نداشته باشید که همه خواسته‌های شما برآورده شود؛

۹) از طریق کسب تجارب جدید و یا تفریح و مسافرت به زندگی خود معنا ببخشید؛

۱۰) بیاموزید به‌جای اعتبار و پاداش بیرونی برای پاداش درونی و اعتبار مشخصی کار کنید؛

۱۱) زمانی را ارزیابی از طرح‌ها و پروژه‌های خود اختصاص دهید تا مشخص گردد در کجا باید وقت و انرژی‌تان مصرف گردد.



به‌طور کلی مناسب‌ترین مداخله در مورد فرسودگی شغلی پیشگیری از آن است یعنی تداوم شرایط مطلوب برای رشد شغل در درون مجموعه و در درون فرد. حداقل سه مدل مختلف فرسودگی شغلی فراروی راهبردهای پیشگیری و کنترل مشکلات شغلی وجود دارد مدل چرنیس (۱۹۸۳) مدل کلمیوسکی (۱۹۸۲) و مدل لیتر (۱۹۹۲) لیتر و میچاند (۱۹۸۶) که هر کدام از این مدل‌ها فرضیه‌های خاصی را برای پیشگیری از فرسودگی ارائه می‌کنند (شیرکول به نقل از مسلج، ۱۳۸۲: ۴۲).

در مدل چرنیس برای کاهش فرسودگی شغلی از آموزش حرفه‌ای و افزایش تماس رسمی و غیررسمی با سایر اعضای تیم استفاده می‌شود در الگو کلمیوسکی بر مشارکت و بحث گروهی و در مدل لیتر بر حمایت بالا و همکاران از افراد تأکید می‌شود (شریعت‌زاده، ۱۳۹۳: ۴۳).

جدول منابع و روش‌های مقابله با فرسودگی شغلی

منابع مقابله‌ای	روش‌های مقابله
۱- تحلیل منطقی ^۱	سعی در تغییر علت مشکل و بررسی دقیق هر یک از جنبه‌های مشکل با استفاده از اطلاعات مبتنی بر واقعیت‌ها با تجربیات گذشته و تکرار این تجربیات در طول زمان
۲- بازسازی شناختی ^۲	تجدید نظر در درک مشکل از طریق شناسایی جنبه‌های مثبت علاوه بر جنبه‌های منفی، دگرگونی ارزش‌ها و اولویت‌ها همگام با تغییر واقعیت و در جهت آنها
۳- اجتناب شناختی ^۳	انکار وجود مشکل به وسیله سعی در فراموش کردن آن، باور نداشتن مشغولیت فکری با آرزوی تحلیلی به جای تفکر واقع‌گرایانه در برابر مشکل
۴- جستجوی اطلاعات ^۴	تقاضای مشورت با فردی دیگر و با استفاده از رسانه‌ها برای تهیه معلومات بیشتر درباره مشکل و راه‌حلی برای هدایت به روی کنش‌های بهتر

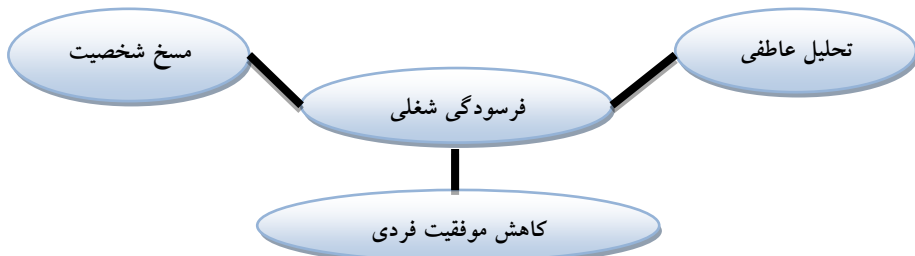
1. Logical Analysis
2. Cognitive Vestvactvring
3. Cagnitive Avcidance
4. Information Seeking

بررسی میزان فرسودگی شغلی کارکنان حفاظت از شخصیت

منابع مقابله‌ای	روش‌های مقابله
۵- واکنش حل مشکل ^۱	تعیین راه‌حل‌های احتمالی و ابداع برنامه‌های متغیر، برنامه‌ریزی برای نتایج احتمالی، مذاکره و برای پیدا کردن راه‌حل برای مشکلات
۶- تنظیم عاطفی ^۲	انتخاب و به‌کاربردن روش‌هایی برای تخفیف و یا کنترل هیجان
۷- تخلیه عاطفی ^۳	بیان کلامی و یا فعالیت جسمی برای برطرف کردن تنش هیجانی
۸- تقاضای اطمینان و حمایت‌های عاطفی ^۴	تقاضای مساعدت برای حل مشکلات و تصمیم‌گیری، مشورت با همکاران اعضای خانواده و دوستان در مورد مشکلات برای کاهش اضطراب و افسردگی
۹- انزوای اجتماعی ^۵	اجتناب از رویارویی با مشکل و یا افرادی که به نحوی با مشکل ارتباط دارند
۱۰- فرایندهای ذهنی ^۶	ازبین بردن جابه‌جایی، فرافکنی، همانندسازی، جانشین‌سازی

۵۳

مدل تحقیق (مدل منابع - نیازهای شغلی): همان‌طور که در مدل فرسودگی شغلی مشاهده می‌شود، این پدیده به ۳ شکل مختلف در شخصیت شاغلان بروز می‌کند: تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی در این تحقیق تلاش بر این است که آثار فرسودگی شغلی به تفکیک بخش‌های ذکر شده مورد بررسی قرار گیرند.



مدل فرسودگی شغلی (مازلاک و جکسون ۱۹۸۱)

1. Action of problem solving
2. Enotional Discharge
3. Emotinal Discharge
4. Requestion ressurang
5. Social With drawal
6. Mental process

روش تحقیق این پژوهش از نوع توصیفی - پیمایشی است شناخت میزان فرسودگی شغلی کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها با استفاده از روش مذکور تجزیه و تحلیل گردید بدین معنا که ابتدا پرسش‌نامه تنظیم و بین حجم نمونه توزیع شد تا با استفاده از روش پیمایشی جزئیات تأثیر حرفه حفاظت از شخصیت‌ها بر کارکنان شاغل در آن بررسی شود. برای گردآوری داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز این تحقیق از دو ابزار پرسش‌نامه و منابع کتابخانه‌ای استفاده گردید؛ جامعه آماری این پژوهش همه کارکنان حفاظت از شخصیت‌های ناجا معادل ۳۰۰ نفر است.

$$n = \frac{Nt^2 p (1-p)}{Nd^2 + t^2 p (1-p)}$$

حدود اطمینان X

ضریب اطمینان T

تعداد اشتباه استاندارد لازم برای دستیابی به ضریب اطمینان قابل قبول

دقت احتمالی d

$d = t \text{ se}(x)$ (می‌توان ۰/۰۵ یا ۰/۰۴ یا ۰/۰۶ گرفت)

$s^2 =$ برآورد واریانس متغیر

اکنون تعداد جامعه آماری را که برابر ۳۰۰ نفر است در فرمول کوکران قرار می‌دهیم

و نتایج زیر به دست می‌آید:

$$n = \frac{300 * (1/96)^2 * 0/5 * (0/5)}{300 * (0/5)^2 + (1/96)^2 * 0/5 * (0/5)} = 167/6$$

بر این اساس تعداد حجم نمونه برابر ۱۶۸ نفر به دست می‌آید

شیوه انتخاب نمونه: برای نمونه‌گیری در این تحقیق از روش نمونه‌گیری تصادفی

ساده استفاده می‌شود؛ بدین ترتیب که از بین تمامی جامعه آماری که متشکل از ۳۰۰



بررسی میزان فرسودگی شغلی کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها

نفر کارکنان حفاظت از شخصیت‌هاست، با استفاده از اعداد تصادفی ساده حجم نمونه مورد نظر برای پرسش انتخاب می‌شود.

با توجه به حجم نمونه و شیوه انتخاب نمونه، برای سنجش میزان فرسودگی شغلی محافظان تعداد ۱۶۸ پرسش‌نامه بین کارکنانی که به صورت تصادفی انتخاب شده بودند توزیع شد البته قابل ذکر است که پس از جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل پرسش‌نامه‌ها به برای استفاده از داده‌های نرمال، پرسش‌نامه‌هایی که به‌درستی تکمیل نشده بود یا مخدوش بودند حذف گردیدند، در نتیجه از مجموع ۱۶۸ پرسش‌نامه توزیع شده تعداد ۲۳ برگ حذف شده و ۱۴۵ پرسش‌نامه وارد فرایند تجزیه و تحلیل آماری گردیدند.

روش‌های تجزیه و تحلیل اطلاعات: پس از جمع‌آوری داده‌ها به‌وسیله پرسش‌نامه دو بخشی جمعیت شناختی و فرسودگی شغلی، اطلاعات و داده‌های به‌دست آمده با استفاده از آمار توصیفی (جداول فراوانی، درصد فراوانی، میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (آزمون‌های t تک نمونه‌ای و رتبه‌ای فریدمن) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

پایایی و روایی ابزار تحقیق

روایی پرسش‌نامه^۱ با استخراج فرضیه‌ها از دل تئوری‌ها و تعریف دقیق مفاهیم و بهره‌گیری از نظرات کارشناسان علوم اجتماعی و روان‌شناسی و استادان راهنما و مشاور و نیز بهره‌گیری از سؤالات تحقیقات پیشین صورت گرفت.

در این تحقیق پایایی پرسش‌نامه^۲ به روش پیش‌آزمون^۳ سنجیده شد؛ بدین ترتیب که پس از انجام یک پیش‌آزمون به تعداد ۲۵ نفر و با استفاده از نرم‌افزار SPSS و با استفاده از روش آلفای کرونباخ برآورد پایایی گردید که ضریب محاسبه شده برابر ۷۲ درصد مبین پایایی پرسش‌نامه است.

1. Validity
2. Reliability
3. Pretest

تحلیل عاطفی: با توجه به ابزار اندازه‌گیری می‌توان گفت تحلیل عاطفی در کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها در سطح پایینی است.

جدول میانگین، انحراف استاندارد، حداقل و حداکثر میزان تحلیل عاطفی کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها

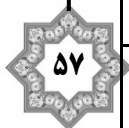
شدت		فراوانی		گویه
انحراف استاندارد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	
۱/۸۷۳	۱/۲۸	۱/۴۵۴	۰/۹۴	احساس می‌کنم که از نظر عاطفی از کارم خسته شده‌ام
۱/۵۸۸	۰/۹۹	۱/۴۷۲	۰/۸۳	در پایان شیفته کاری احساس می‌کنم که از کار افتاده شده‌ام
۱/۵۷۱	۰/۹۴	۱/۳۴۷	۰/۸۴	صبح که از خواب بر می‌خیزم از اینکه مجبورم روز دیگری کار کنم احساس خستگی شدیدی می‌کنم
۱/۸۷۸	۱/۳۲	۱/۶۸	۱/۱۵	داشتن آمادگی تمام وقت برای مقابله با تهاجم احتمالی بر من فشار می‌آورد
۱/۲۳	۰/۵۶	۱/۰۱۷	۰/۴۱	احساس می‌کنم که امر حفاظت از شخصیت‌ها مرا از پا درآورده است
۱/۴۴۹	۰/۷۹	۱/۴۰۶	۰/۷	از شغلم احساس ناکامی می‌کنم
۲/۰۱۷	۱/۵۴	۱/۶۶۳	۱/۳	احساس می‌کنم در شغلم بی‌مورد سختی می‌کشم
۱/۹۱۱	۱/۱۷	۱/۶۳۸	۰/۹۴	کار کردن مستقیم با شخصیت باعث استرس برای من می‌شود
۱/۲۷۶	۰/۳۹	۱/۰۷۵	۰/۳۴	احساس می‌کنم به آخر خط رسیده‌ام
۱/۱۷۶۱	۰/۹۹۶	۱/۰۱۷۲۴	۰/۸۲۶۸	خستگی عاطفی

بررسی میزان فرسودگی شغلی کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها

مسخ شخصیت: با توجه به ابزار اندازه‌گیری می‌توان گفت مسخ شخصیت در کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها در سطح پایینی است.

جدول شماره میانگین، انحراف استاندارد، حداقل و حداکثر میزان مسخ شخصیت کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها

شدت		فراوانی		گویه
انحراف استاندارد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	
۱/۷۳۷	۰/۹	۱/۴۴۴	۰/۷	احساس می‌کنم با برخی از اطرافیان خود مانند اشیاء رفتار می‌کنم
۱/۹۱۵	۱/۰۳	۱/۶۴۶	۰/۸۱	احساس می‌کنم از زمان اشتغال به کار حفاظت از شخصیت‌ها نسبت به دیگران بی‌عاطفه شده‌ام
۱/۹۷۵	۱/۳۷	۱/۸۸۲	۱/۳	نگرانم شغلم مرا از نظر عاطفی خشن کرده باشد
۱/۸۲۲	۰/۷۴	۱/۵۷۲	۰/۵۶	احساس می‌کنم برایم مهم نیست برای شخصیت چه پیش می‌آید
۱/۷۷۳	۱/۰۳	۱/۶۹۱	۰/۹۶	احساس می‌کنم در اثر اشتغال به حرفه حفاظت از شخصیت‌ها دچار شخصیت درون‌گرا شده‌ام
۱/۴۵۲	۰/۹۴	۱/۴۲۳	۰/۸۸	احساس می‌کنم در برخی مواقع کنترل مناسبی روی رفتار خودم ندارم
۱/۶۴۴	۰/۹۳	۱/۵۵۶	۰/۸۵	احساس می‌کنم کنترل بیرونی رفتارم برایم سخت و دشوار شده است
۲/۱۵۵	۱/۶۶	۱/۸۹۶	۱/۳۷	احساس می‌کنم میل به اقتدارطلبی دارم
۱/۹۳	۱/۳	۱/۷۷۶	۱/۱۱	احساس عدم استقلال و وابستگی به اطرافیان دارم
۱/۲۰۳۷۴	۱/۱۰۱۹	۱/۱۱۴۹۶	۰/۶۴۸۷	مسخ شخصیت



موفقیت فردی: با توجه به ابزار اندازه‌گیری می‌توان گفت موفقیت فردی در کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها در سطح بالایی است.

جدول میانگین، انحراف استاندارد، حداقل و حداکثر میزان موفقیت فردی کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها

شدت		فراوانی		گویه
انحراف استاندارد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	
۲/۳۸۱	۴/۱۹	۲/۳۱۳	۳/۹۵	می‌توانم به خوبی انتظارات شخصیت را درک کنم
۲/۱۳۵	۴/۵۳	۲/۰۷۵	۳/۹۷	من به شیوه بسیار مؤثری مشکلات امر حفاظت را رفع می‌کنم
۱/۹۹۸	۴/۹۹	۲/۰۱۶	۴/۵۷	احساس می‌کنم تا حد زیادی از طریق فعالیت خود امنیت شخصیت را تأمین کرده‌ام
۱/۹۴۹	۵/۳۵	۱/۸۵۷	۴/۷۹	احساس می‌کنم پر انرژی و فعال هستم
۱/۸۲۵	۵/۲۸	۱/۸۹۱	۴/۶۹	به راحتی می‌توانم محیط امنی را برای شخصیت فراهم کنم
۱/۷۴۸	۵/۵۴	۱/۷۲۷	۴/۹	پس از کار صمیمانه با اعضای تیم احساس شادمانی و نشاط می‌کنم
۱/۸۶۵	۵/۰۸	۱/۸۷۹	۴/۳۴	احساس می‌کنم کارهای ارزشمند زیادی را در این شغل به انجام رسانیده‌ام
۱/۸۴۷	۵/۲	۱/۹۳	۴/۵	در کارم مسائل عاطفی را با آرامش کامل سر و سامان می‌دهم
۱/۳۱۸۸۲	۵/۰۲۲	۱/۴۲۳۳۲	۴/۴۶۲	موفقیت فردی

بررسی میزان فرسودگی شغلی کارکنان حفاظت از شخصیت

یافته‌های تحقیق

در این بخش به منظور پاسخ‌گویی به سؤال‌های تحقیق از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده شد.

سؤالات اول، دوم و سوم: با استفاده از سؤالات ۱ تا ۲۶ پرسش‌نامه به سؤالات اول، دوم و سوم تحقیق پاسخ می‌دهیم همان‌طور که در پرسش‌نامه مشخص شده است سؤالات ۱ تا ۲۶ به صورت لیکرتی ۷ (برای بعد فراوانی) و ۸ (برای بعد شدت) درجه‌ای طراحی شده است حال چنانچه بخواهیم بدانیم که میزان فرسودگی پاسخ‌دهندگان در بعد مورد نظر چقدر است باید یک حد وسط را به عنوان میانگین نظری انتخاب کنیم در اینجا نمره ۳ را به عنوان متوسط برمی‌گزینیم؛ بنابراین افرادی که نمره آنها بیشتر از ۳ است میزان فرسودگی شان بیشتر از متوسط و آنهایی که نمره کمتر از ۳ را دریافت می‌کنند میزان فرسودگی آنها کمتر از متوسط است در مورد شدت نیز با توجه به نوع نمره‌گذاری (۰، ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷) میانگین نظری برابر با $3/5$ در نظر گرفته می‌شود.

تحلیل عاطفی کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها به چه میزان است؟

به منظور بررسی این سؤال با توجه به وجود یک میانگین نظری و میانگین تجربی که همان میانگین پاسخ‌دهندگان است از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده گردید در این آزمون برای بعد فراوانی میانگین ۳ و برای بعد شدت میانگین $3/5$ به عنوان «میانگین نظری» در نظر گرفته شده است میانگین پاسخ‌های افراد به سؤالات مربوط به تحلیل عاطفی نیز در دو بعد شدت و فراوانی به عنوان «میانگین تجربی» در نظر گرفته شد نتایج نشان داد که میانگین کسب‌شده پاسخ‌گویان در مورد تحلیل عاطفی در بعد فراوانی و بعد شدت کمتر از میانگین نظری است آزمون t تک نمونه‌ای نیز نشان می‌دهد که بین میانگین نظری و میانگین تجربی در هر دو بعد تحلیل عاطفی تفاوت معناداری وجود دارد؛ بنابراین می‌توان گفت که میزان تحلیل عاطفی در کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها در بعد شدت و فراوانی کمتر از حد متوسط است.

مسخ شخصیت کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها به چه میزان است؟

به منظور بررسی این سؤال با توجه به وجود یک میانگین نظری و میانگین تجربی که همان میانگین پاسخ‌دهندگان است از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده گردید در این آزمون برای بعد فراوانی میانگین ۳ و برای بعد شدت میانگین ۳/۵ به عنوان میانگین نظری در نظر گرفته شده است میانگین پاسخ‌های افراد به سؤالات مربوط به مسخ شخصیت نیز در دو بعد شدت و فراوانی به عنوان میانگین تجربی در نظر گرفته شد نتایج نشان داد که میانگین کسب شده پاسخ‌گویان در مورد مسخ شخصیت در بعد فراوانی و بعد شدت کمتر از میانگین نظری است؛ آزمون t تک نمونه‌ای نیز نشان می‌دهد که بین میانگین نظری و میانگین تجربی در هر دو بعد مسخ شخصیت تفاوت معناداری وجود دارد؛ بنابراین می‌توان گفت که میزان مسخ شخصیت در کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها در بعد شدت و فراوانی کمتر از حد متوسط است.

موفقیت فردی کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها به چه میزان است؟

برای بررسی این سؤال با توجه به وجود یک میانگین نظری و میانگین تجربی که همان میانگین پاسخ‌دهندگان است از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده گردید در این آزمون برای بعد فراوانی میانگین ۳ و برای بعد شدت میانگین ۳/۵ به عنوان میانگین نظری در نظر گرفته شده است میانگین پاسخ‌های افراد به سؤالات مربوط به موفقیت فردی نیز در دو بعد شدت و فراوانی به عنوان میانگین تجربی در نظر گرفته شد نتایج نشان داد که میانگین کسب شده پاسخ‌گویان در مورد موفقیت فردی در بعد فراوانی و بعد شدت بیشتر از میانگین نظری است؛ آزمون t تک نمونه‌ای نیز نشان می‌دهد که بین میانگین نظری و میانگین تجربی در هر دو بعد موفقیت فردی تفاوت معناداری وجود دارد؛ بنابراین می‌توان گفت که میزان موفقیت فردی در کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها در بعد شدت و فراوانی بیشتر از حد متوسط است.

بررسی میزان فرسودگی شغلی کارکنان حفاظت از شخصیت

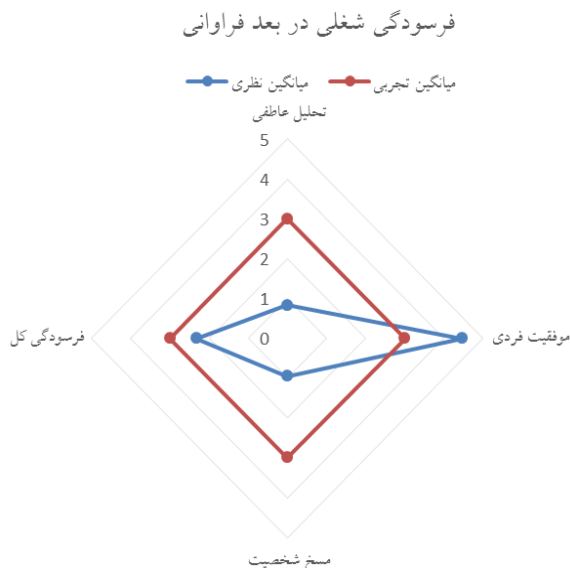
فرسودگی شغلی کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها به چه میزان است؟

برای بررسی این سؤال با توجه به وجود یک میانگین نظری و میانگین تجربی که همان میانگین پاسخ دهندگان است از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده گردید در این آزمون برای بعد فراوانی میانگین ۳ و برای بعد شدت میانگین $3/5$ به عنوان میانگین نظری در نظر گرفته شده است میانگین پاسخ‌های افراد به سؤالات مربوط به فرسودگی شغلی نیز در دو بعد شدت و فراوانی به عنوان میانگین تجربی در نظر گرفته شد نتایج نشان داد که میانگین کسب شده پاسخ‌گویان در مورد فرسودگی شغلی کلی در بعد فراوانی و بعد شدت کمتر از میانگین نظری است آزمون t تک نمونه‌ای نیز نشان می‌دهد که بین میانگین نظری و میانگین تجربی در هر دو بعد فرسودگی شغلی کلی تفاوت معناداری وجود دارد؛ بنابراین می‌توان گفت که میزان فرسودگی شغلی کلی در کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها در بعد شدت و فراوانی کمتر از متوسط است.

۶۱

در ادامه نمودار رادار مربوط به هر سه سؤال را به صورت مقایسه‌ای ملاحظه می‌کنید نمودار رادار که نمودار تار عنکبوتی یا گراف ستاره‌ای نیز گفته می‌شود، یک نوع نموداری است که از صفحه نمایش فلورسانت رادار الهام گرفته است که در آن تعداد زیادی متغیر بر روی نمودار با مختصات دو بعدی نمایش داده می‌شود در بین ابزارهای صفحه‌ای شناخته شده به‌منظور به تصویر کشیدن، نمودار راداری به عنوان یک نامزد امیدبخش به‌منظور نمایش مشاهده‌های چند متغیره پدیدار شده است.

یک نمودار راداری شامل مجموعه‌ای از پره (محور)های متساوی‌الزاویه بوده که هر یک بیان‌کننده یک متغیر است یک داده از یک متغیر بر روی محور مربوطه چنان نگاشته می‌شود که فاصله آن از مرکز نسبت به طول محور برابر با مقدار آن متغیر نسبت به بیشینه مقدار ممکن متغیر باشد خطوطی نقاط مجاور را به یکدیگر متصل کرده و نهایتاً یک چند ضلعی مشخصه حاصل از مشاهدات به‌دست می‌آید؛ بنابراین نمودار راداری تنها با یک چند ضلعی به محقق کمک کرده تا متغیر (متغیرهای) غالب را برای یک سری مشاهدات تشخیص دهد.



شکل فرسودگی شغلی در بعد فراوانی

یک نمودار راداری با چندین چندضلعی ضعف و قدرت مشاهدات را نسبت به هم مقایسه می‌کند خط قرمز میانگین نظری و خط آبی میانگین تجربی را نشان می‌دهد هرچه به نقطه مرکزی مثلث نزدیک‌تر شویم آگاهی کاهش و هرچه به رأس مثلث نزدیک شویم آگاهی افزایش می‌یابد در نمودار همان‌طور که ملاحظه می‌گردد میانگین تجربی یعنی همان فرسودگی شغلی در دو بعد پایین‌تر از خط قرمز و به سمت مرکز است.

الویت‌بندی شیوع فرسودگی شغلی در کارکنان: به‌منظور الویت‌بندی شیوع فرسودگی شغلی در کارکنان از آزمون فریدمن استفاده گردید. نتایج آزمون فریدمن حاکی از آن است که در سطح اطمینان ۰/۹۵ بین میانگین رتبه‌ای مولفه‌های فرسودگی شغلی در کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد در واقع می‌توان گفت در بعد فراوانی میزان کاهش موفقیت فردی کمتر از دو بعد دیگر است این در حالی است که مسخ شخصیت کارکنان در بعد فراوانی از تحلیل عاطفی آنها بیشتر است همچنین در بعد شدت نیز میزان کاهش موفقیت فردی در کارکنان کمتر از دو بعد دیگر است با این حال مسخ شخصیت آنها در بعد شدت از تحلیل عاطفی بیشتر است.

بررسی میزان فرسودگی شغلی کارکنان خانگی از شخصیت‌ها

نتایج تحقیق

در این مطالعه بیشتر افراد یعنی ۸۹/۷ درصد بین سنین ۲۰ تا ۴۰ سال هستند بیشتر افراد یعنی ۹۰/۳ درصد آنها متأهل هستند تنها ۱۴ نفر؛ یعنی ۹/۷ درصد مجرد بودند اکثر افراد در این مطالعه افسر جزء هستند پس از آن کمترین فراوانی مربوط به افسر ارشد است بیشتر افراد زیردپلم و دپلم هستند کمترین فراوانی مربوط به تحصیلات کارشناسی ارشد است که تنها ۲/۱ درصد آنان را تشکیل می‌دهد در ادامه نمودار دایره‌ای مربوط به سطح تحصیلات آمده است.

جدول اولویت‌بندی شیوع فرسودگی شغلی در کارکنان

ردیف	عامل	میانگین رتبه ای	تعداد	آماره خی دو	درجه آزادی	سطح معناداری
۱	تحلیل عاطفی در بعد فراوانی	۱/۵۴	۱۴۵	۱۷۸/۵۹۵	۲	۰
	کاهش موفقیت فردی در بعد فراوانی	۰/۸۹				
	مسخ شخصیت در بعد فراوانی	۱/۵۸				
۲	تحلیل هیجانی در بعد شدت	۱/۵۴	۱۴۵	۱۹۷/۲۱	۲	۰
	کاهش موفقیت فردی در بعد شدت	۰/۹۴				
	مسخ شخصیت در بعد شدت	۱/۵۲				



سابقه خدمت شامل چهار حالت ۱-۵ سال، ۵-۱۵ سال، ۱۵-۲۵ سال و ۲۵-۳۰ سال است که از این لحاظ اکثر افراد؛ یعنی ۴۹/۷ درصد ۵ تا ۱۵ سال سابقه کاری دارند کمترین فراوانی مربوط به افرادی است که بیش از ۱۵ سال سابقه دارند رده تیم حفاظتی نیز شامل چهار حالت؛ رده یک، رده دو، رده سه و رده چهار است که طبق نتایج این مطالعه اکثر افراد؛ یعنی ۳۷/۲ درصد رده حفاظتی ۳ هستند کمترین فراوانی نیز مربوط به رده حفاظتی یک است در این مطالعه میزان تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت در کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها در سطح پایینی است.

میزان مسخ شخصیت در کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها با استفاده از پرسش‌نامه سنجیده شده است در ادامه میانگین و انحراف استاندارد سؤالات مربوط به مسخ شخصیت و نمره کلی آن آمده است همان‌طور که در جدول ملاحظه می‌گردد میانگین تمامی سؤالات نزدیک به یک و یا پایین‌تر از آن است که در اینجا با توجه به ابزار اندازه‌گیری می‌توان گفت مسخ شخصیت در کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها در سطح پایینی است این در حالی است که موفقیت فردی در کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها در سطح بالایی است.

تحلیل عاطفی کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها به چه میزان است؟

نتایج بررسی این سؤال نشان داد که میانگین کسب شده پاسخ‌گویان در مورد تحلیل عاطفی در بعد فراوانی (۰/۸۲۶) و بعد شدت (۰/۹۹۶) کمتر از میانگین نظری است آزمون t تک نمونه‌ای نیز نشان داد که بین میانگین نظری و میانگین تجربی در هر دو بعد تحلیل عاطفی تفاوت معناداری وجود دارد در واقع میزان تحلیل عاطفی در کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها در بعد شدت و فراوانی کمتر از متوسط بود. در مورد پایین‌بودن تحلیل عاطفی کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها می‌توان گفت که این کارکنان میزان رضایت شغلی مطلوبی داشته و نگرش مثبتی نسبت به کار خود دارند که همه برای جلوگیری از تحلیل عاطفی مناسب‌اند کسی که به شغل خود متعهد است، مسلم است که آن را دوست داشته و در مقابل سختی‌های آن تحمل بیشتری خواهد داشت و کسی

بررسی میزان فرسودگی شغلی کارکنان حفاظت از شخصیت

که نگرش مثبتی به کار خود داشته باشد و برای آن ارزش قائل باشد در امور شغلی کمتر دچار استرس خواهد شد (مارلند، ۲۰۱۰: ۳۸).

مسخ شخصیت کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها به چه میزان است؟

نتایج بررسی این سؤال نشان داد که میانگین کسب شده پاسخ‌گویان در مورد مسخ شخصیت در بعد فراوانی (۰/۹۴۸) و بعد شدت (۱/۱۰۱) کمتر از میانگین نظری است. آزمون t تک نمونه‌ای نیز نشان داد که بین میانگین نظری و میانگین تجربی در هر دو بعد مسخ شخصیت تفاوت معناداری وجود دارد در واقع میزان مسخ شخصیت در کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها در بعد شدت و فراوانی کمتر از متوسط بود در واقع به نظر می‌رسد کارکنان این مجموعه به دلیل درآمیختگی با سازمان و تعهد کمتر، دچار مسخ شخصیت شده‌اند همان‌طور که می‌دانیم کارکنان هویت خود را از سازمان می‌گیرند، در سازمان مشارکت کرده و با آن درمی‌آمیزند و از عضویت در آن لذت می‌برند؛ فردی که از عضویت خود در سازمان لذت می‌برد استرس کمتری خواهد داشت و کمتر دچار مسخ شخصیتی در سازمان می‌شود نخستین نتیجه علاقه به سازمان بالا رفتن اعتماد به نفس کارمند است، فردی که می‌بیند نتیجه کارش افزایش یافته و می‌تواند برای خود و سازمان و جامعه‌اش مفیدتر باشد به خود بیشتر اعتماد کرده و از خودش راضی می‌شود و کمتر دچار استرس می‌شود و حتی اگر استرس هم داشته باشد، میزان مقاومتش در برابر آن زیادتر است و زود از پای در نمی‌آید و کمتر دچار مسخ شخصیت می‌شود به نظر می‌رسد افرادی که هم‌آمیزی کمتری با سازمان دارند از برخی از توانایی‌های شناختی و هیجانی بی‌بهره باشند (khamisa, et al, 2015: 35).

موفقیت فردی کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها به چه میزان است؟

نتایج بررسی این سؤال نشان داد که میانگین کسب شده پاسخ‌گویان در مورد موفقیت فردی در بعد فراوانی (۴/۶۶۲) و بعد شدت (۵/۲) بیشتر از میانگین نظری است. آزمون t تک نمونه‌ای نیز نشان داد که بین میانگین نظری و میانگین تجربی در هر دو بعد موفقیت فردی تفاوت معناداری وجود دارد در واقع میزان موفقیت فردی در



کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها در بعد شدت و فراوانی بیشتر از متوسط بود؛ موفقیت فردی در سازمان نشان‌دهنده عمل به برنامه‌های سازمان است که در غالب تکلیف و به صورت توصیه‌ها و خط‌مشی‌ها به کارکنان ابلاغ می‌شود به نظر می‌رسد در کارکنان حفاظت شخصیت‌ها اعتقاد به این برنامه‌ها و حرکت در مسیر این ابلاغیه‌ها به نوعی رفتار و یا عملکرد وظیفه‌ای است که توسط این کارکنان به بهترین نحو عملیاتی می‌شود موفقیت فردی کارکنان در این سازمان را می‌توان به نوعی به تعهد شغلی این افراد نسبت داد در واقع کارمندی که بر اساس وظایفی که به وی محول شده است، عمل نکرده و به آن وفادار است؛ در واقع وفاداری وی همان تعهدی است که به مسئولیت‌های خود دارد.

فرسودگی شغلی کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها به چه میزان است؟

نتایج بررسی این سؤال نشان داد که میانگین کسب شده پاسخ‌گویان در مورد فرسودگی شغلی در بعد فراوانی (۹۴۸) و بعد شدت (۱/۶۰۱) کمتر از میانگین نظری است آزمون t تک نمونه‌ای نیز نشان داد که بین میانگین نظری و میانگین تجربی در هر دو بعد فرسودگی شغلی تفاوت معناداری وجود دارد در واقع میزان فرسودگی در کارکنان حفاظت از شخصیت‌ها در بعد شدت و فراوانی کمتر از متوسط بود؛ بر اساس نظریه‌های حوزه فرسودگی شغلی این پدیده از دو مجموعه متغیرهای خرد و کلان متأثر می‌شود متغیرهای خرد شامل عوامل سازمانی و ویژگی‌های فردی و کلان نظیر عناصر اقتصادی، اجتماعی و سیاسی جامعه شغلی فرد است (بهمنی، ۱۳۸۱: ۳۲) در هر صورت مرور پژوهش‌های صورت گرفته در این حوزه نشان می‌دهد که از مهم‌ترین عوامل سازمانی مؤثر بر فرسودگی شغلی می‌توان به سبک‌های مدیریت (همان، ۱۳۸۱: ۲۷) و عدالت سازمانی (حسینیان، ۱۳۷۴: ۲۸)، همچنین از مهم‌ترین عوامل فردی می‌توان به رضایت شغلی و تعهد سازمانی اشاره کرد.

موضوع فرسودگی شغلی کارکنان در سازمان‌ها توجه بسیاری از محققان حوزه مدیریت را بر سبک‌های مدیریت در سازمان متوجه ساخته است چرا که آنها معتقدند

بررسی میزان فرسودگی شغلی کارکنان حفاظت از شخصیت

که شیوه‌های مختلف مدیریتی از عوامل اساسی نگهداری و پویایی کارکنان در سازمان به شمار می‌رود (طوسی، ۱۳۷۴: ۱۷۴) از سوی دیگر باید در نظر داشت که کارکنان انتظار دارند که سازمان رفتار و خطی مشی برابر و منصفانه‌ای با آنان داشته باشند و احساس کنند که صرف‌نظر از سلسله مراتب سازمانی، از لحاظ فردی در یک سطح قرار دارند و همه آنها به یک اندازه با اهمیت شمرده می‌شوند از مصادیق بارز نابرابری در سازمان آن است که افراد احساس کنند که کارمند درجه دوم سازمان هستند و قوانین و مقررات سازمانی برای پست‌ها و عناوین سازمانی مختلف به‌گونه متفاوتی تعریف و اجرا می‌شود (Jud.ith, et al, 2014: 48).

پیشنهادها

۱. در مطالعات بعدی پژوهش حاضر بر روی سایر نمونه‌ها از جمله سایر بخش‌ها و یگان‌های سازمان بررسی گردد؛
۲. مطالعات دیگری در سایر بخش‌ها به‌ویژه برای تمامی کارکنان در شرکت‌های خصوصی و دولتی صورت‌بندی گردد؛
۳. در مطالعات بعدی نمونه مورد مطالعه بر اساس متغیرهای مداخله‌گر هم‌سان‌سازی شود و نتایج آن با مطالعه حاضر مقایسه گردد؛
۴. در مطالعات بعدی تأثیر عوامل مؤثر بر فرسودگی در قالب یک مدل نظری همه‌جانبه و با استفاده از روش‌هایی نظیر رهیافت مدلیابی معادلات ساختاری به الگوی تجربی غنی و منسجمی دست یافت؛
۵. در مطالعات بعدی با تأکید بر یافته‌های این پژوهش به تأثیر فرسودگی شغلی بر سایر متغیرهای مهم از جمله بهره‌وری سازمانی، ارتقای عملکرد سازمانی و متغیرهایی نظیر آن پرداخت؛
۶. سازمان‌ها به‌ویژه بخش‌های مختلف ناجا به هنگام استخدام، تغییر وضعیت نیروهای پیمانی به رسمی و یا تعدیل نیرو از آزمون‌های فرسودگی شغلی برای فرایند غربال‌گری استفاده کنند.



منابع

- اسکندی، حسن (۱۳۸۹)، «بررسی رابطه فرسودگی شغلی با کارکردهای خانوادگی کارکنان اداره آگاهی کردستان»، *پایان‌نامه کارشناسی ارشد*، دانشکده فرماندهی و ستاد دانشگاه علوم انتظامی امین.
- امیریزدانی، فرزانه (۱۳۸۴)، «بررسی رابطه فرسودگی شغلی با وضعیت حمایت‌های اجتماعی دریافتی در مددکاران اجتماعی شاغل در سازمان بهزیستی شهر تهران»، *پایان‌نامه کارشناسی ارشد*، دانشگاه علوم بهزیستی و توان‌بخشی.
- آزاد، حسین (۱۳۷۴)، *مجموعه مقالات اولین سمینار استرس و بیماری‌های روانی*، چاپ اول، تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی.
- بابلی‌بهمنی، عزیزالله (۱۳۷۸)، «بررسی میزان فرسودگی شغلی مدیران دبیرستان‌های دولتی پسرانه شهر تهران و رابطه آن با روش‌های مقابله‌ای آنها»، *پایان‌نامه کارشناسی ارشد*، تهران: دانشکده علوم تربیتی روان‌شناسی دانشگاه.
- بدری‌گرگری، رحیم (۱۳۷۴)، «سندرم روان‌شناختی فرسودگی شغلی معلمان و مکانیسم‌های مقابله‌ای»، *پایان‌نامه کارشناسی ارشد*، تهران: دانشگاه تربیت مدرس.
- بهمنی، لیلا (۱۳۸۱)، «نقش حمایت‌های اجتماعی در فرسودگی شغلی مدیران مدارس شهرستان رامهرمز»، *پایان‌نامه کارشناسی ارشد*، تهران: دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی.
- پورافکاری، نصرت‌الله (۱۳۷۳)، *فرهنگ جامع روان‌شناسی*، جلد اول، چاپ دوم، تهران: انتشارات فرهنگ معاصر.
- پورافکاری، نصرت‌الله (۱۳۷۳)، *فرهنگ جامع روان‌شناسی*، جلد اول، چاپ دوم، تهران: انتشارات فرهنگ معاصر.
- ثنایی باقر و عباس هومن (۱۳۷۹)، *مقیاس‌های سنجش خانواده و ازدواج*، انتشارات بعثت.
- رسولی، ماریا (۱۳۸۱) «بررسی رابطه استرس شغلی با رضایت زناشویی و سلامت روانی افسران پلیس مرد»، *پایان‌نامه کارشناسی ارشد*، تهران: دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه.
- رضایی محسن و هدایت سیاح‌البرزی (۱۳۹۱)، *حفاظت از شخصیت‌ها (۱)*، تهران: معاونت تربیت و آموزش ناجا.



بررسی میزان فرسودگی شغلی کارکنان حفاظت از شخصیت ها

سیاح البرزی، هدایت (۱۳۹۳)، *حفاظت از شخصیت ها (۴)*، تهران: معاونت تربیت و آموزش ناجا.

سیاح البرزی، هدایت (۱۳۹۱)، *حفاظت شخصیت ها*، تهران: معاونت تربیت و آموزش ناجا.
سیاح البرزی، هدایت و محمد حسن نژاد (۱۳۹۲)، *حفاظت از شخصیت ها (۳)*، تهران: معاونت تربیت و آموزش ناجا.

شریعت زاده، حسن (۱۳۹۳)، *استرس و کار*، جلد اول، تهران: انتشارات رشد.

شکرشکن (۱۳۹۰) *بهبود فضای کار*، معاونت فرهنگی آستان قدس رضوی.

شیرکول، ماندانا (۱۳۸۲)، «عوامل مؤثر در بروز فرسودگی شغلی معلمان دانش آموزان نایینا، ناشنوا و عادی در مقطع راهنمایی شهر تهران»، *پایان نامه کارشناسی ارشد*، تهران: دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی دانشگاه.

طوسی، علی (۱۳۷۴)، *رفتار انسانی در کار*، تهران: مرکز آموزشی مدیریت دولتی.

فیلین، عماد (۱۳۷۱)، «بررسی میزان فرسودگی شغلی و ارتباط آن با روش های مقابله ای پرستاران»، *پایان نامه کارشناسی ارشد*، تهران: دانشگاه تربیت مدرس.

کارسون، جان، اسپری (۱۳۷۸)، *خانواده درمانی*، ترجمه شکوه نوایی نژاد، تهران: انتشارات مرکز مطالعات و تحقیقات خانواده، انجمن اولیا و مربیان.

کوپر، کاری ال (۱۹۹۲)، *فشار روانی (راه های شناخت و مقابله)*، ترجمه مهدی قرچه داغی، انتشارات رشد.

مارلند، لوئیز رست (۲۰۱۰)، *روان شناسی اجتماعی از آغاز تا کنون*، ترجمه محمد تقی منش طوسی، معاونت فرهنگی آستان قدس رضوی.

نیکوفر، حسین (۱۳۹۲)، *حفاظت از شخصیت ها*، انتشارات معاونت آموزش سپاه.

والتر، رایش (۲۰۰۷)، *ریشه های تروریسم*، ترجمه حسین محمدی نجم، انتشارات سپاه پاسداران، دانشکده فرماندهی و ستاد.

Natasha Khamisa, Brian Oldenburg, Karl Peltzer, and Dragan Ilic, (2013) *Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction and General Health of Nurses*

Rachel Judith Bretland and Einar Baldvin Thorsteinsson, (2014) *Reducing workplace burnout: the relative benefits of cardiovascular and resistance exercise*

